بسم الله الرحمن ا لرحيم

ملخص مادة الإقناع COM 205 للدكتور : متوكل يماني

الفصل الثالث: ((محركات الإقناع))

ماذا نريد من الآخرين لكي نحفزهم :

الهداية ـ المواطنة . المسؤولية الاجتماعية ـ الإنتماء ـ الاستهلاك ـ الأسرية .

المحركات التسع للإقناع :

١. الدين
٢. اللغة
٣. الإحسان
٤. المحبة
٥. رد الجميل
٦. الندرة
٧. السلطة
٨. التباين
٩. الأغلبية (الرأي العام)

الفصل الرابع: ((الإقناع الطبيعي))

الإقناع الطبيعي:

أهم الأساليب المستخدمة في الإقناع الطبيعي في حياتنا اليومية :

أسلوب إضافي : حسن الخلق

١. **الإرضاء:** مثال (قول صديق لصديقه أريد مبلغ٣٠٠٠ ريال سيقول الصديق لا استطيع فيقول الأول إذاً هل بإمكانك إعطائي ٥٠ ريالاً سيقول نعم بلا تردد إرضاءاً له {الرفض ثم القبول }
٢. **إضفاء الصدق :** من أساليبه :١. الاستدلال . ٢ـ الشهود . ٣ـ المرجعية
٣. **الجزيئات تفرط بالمبادئ (الكليات) في عالم السياسة:** مثل: التفاوض حول القضية الفلسطينية ــ وفي العلاقات الأسرية ـ وفي الأعمال
٤. **التعهد العلني :** مثل : جلسات الصلح (مجلس الصلح) ـ العقود ـ الشهود ـ توقيع اتفاقيات المؤسسات أمام الصحافة ((تكتسب التعهدات قوة ودافعاً للإلتزام بها عندما تتم علناً أمام الناس))
٥. **تبني الرأي المخالف وإدارته :** نتبنى وجهة نظر المخالف ونمتدحها ثم نقوم بـ (التفاوض) معه.
٦. **الرفض ثم التراجع**

٧. تحسين الاختيار

٨. التدرج من البسيط : مثل: حل الواجبات ـ ورفع أسعار السلع

٩. الهدية : كأن تعطي لأحدهم هدية فيبادرك برد الجميل عند طلبك لشيء.

١٠. أريد هذا الشيء (لأن .. ولأجل)

١١. الإبتسام : دلالاتها : السرور ـ الفضيلة ـ الألفة {الانسجام }ـ الإنطباع

وقد أستطعنا نقل إبتساماتنا من عدة أمتار في الإتصال الشخصي إلى مساحات أبعد من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

الفصل الخامس: ((نظريات الإقناع))

نظريات الإقناع :

لتفسير حدوث الإقناع تقدم لنا النظريات إطاراً علمياً تشرح فيه العوامل المؤثرة لحدوثه.

لفهم طبيعة عمل نظريات الإقناع ننظر إليها من خلال هذه العناصر الاتصالية:

أربعة عناصر مهمة : المرسل ـ الرسالة ـ الوسيلة ـ المستقبل

مجالات عمل النظريات :

نظريات التعلم ـ نظريات الميول ـ النظريات الإتساقية ـ نظريات المعالجة المعلوماتية ـ نظريات الإقناع الإعلامي .

١) **نظريات التعلم**: ربط السلوك بمنبه لتحدث الاستجابة مثل : ربط العمل بعلاوة أو مكافأة

ربط السلوك بالنتيجة مثل : ربط عدم التدخين بنجم رياضي

٢) **نظريات الميول**: يقصد بالميول إتجاه الإنسان وميله نحو تقييم شيء ما (إنسان ـ فعل أو عمل ـ رأي أو فكرة) ثم الحكم عليه سلباً أو إيجاباً أي بالقبول أو الرفض.

❖ ويعد هذا التقييم متطابقاً مع معتقداته مثل :

ـ الدهون تسبب انسداد شرايين القلب

ـ قلب الأم عطوف

ـ التدخين يسبب مرض السرطان

الاعتقاد Belief:

من أمثلته : الإيمان وراحة النفس ـ رياضة المشي توسع شرايين القلب ـ السرعة مسببه لحوادث المرور ـ تفكك الأسرة يشرد الأبناء ـ السمنة تساعد على زيادة أمراض القلب

القيم Values:

هي مجموعة من الفضائل والأخلاقيات المتعارف عليها من قبل الفرد والمجتمع وتشكل مرجعيه نسترشد بها للحكم على الأشياء والتصرفات وبالتالي تؤثر على ميولنا وإعتقاداتنا

ـ فعندما يتلقى الفرد أفكاراً أو معلومات جديدة تتناسب معه يتقبلها (قيم/اعتقاد/ميول)

٣) نظريات الاتساق : (توافق وانسجام)

١. نظرية التوازن : تصف حالة الاتصال بين شخصين تجاه شيء ما على أساس احتمالين إما العلاقة بينهما متوازنة أو غير متوازنة.
٢. نظرية التطابق
٣. نظريه التنافر

٤) نظريات المعالجة المعلوماتية :

خطوات معالجة الرسالة:

التعرض للرسالة . الإصغاء لها . الإعجاب بها . فهم معنى الرسالة . تعلم الرسالة واكتسابها . تغيير الاتجاه . تخزين معلوماتها . استرجاع معلومات الرسالة . اتخاذ قرار نحوها . التصرف نحوها أو نتيجة لها . دعم التصرف

نظرية التعلم الاجتماعي: أهمية الملاحظة والتقليد في عملية التعلم، مثال :

- لعب الدور (تقمص)
- تقليد الشخص (محاكاة) ، مثل (التدخين)
- تكييف السلوك لإرضاء شخص ما، مثل (الزوجة الصالحة)

٥) نظريات الإقناع الإعلامي

الفصل السادس : ((أشكال الإقناع))

أشكال الإقناع : ١ـ مصداقية ٢ـ منطقيه ٣ـ عاطفية

نظريات التأثير : نظريه الأثر المباشر ـ الحقنة ـ التأثير حسب الفروق الفردية ـ حسب استعداد الفرد للتأثير ـ الاتصال المتدفق .

أشكال الإقناع : يقصد بها القوالب التي تستوعب مضمون الرسالة الإقناعية :

أولاً: الإقناع بالمصداقية {الإقناع بالشخصية} ونقصد بالمصداقية (صدق القول) وتظم : (الأمانة . النزاهة . السمعة . الحيادية) أمثله :

الرسول علية الصلاة والسلام { الصادق الأمين } . وسيدنا أبو بكر (الصديق) .

ـ عوامل تكوين المصداقية :

١) الصدق: لكي يكون الشخص صادقاً عليه أن يشكله في نفسه بخمسة عوامل :

أ- أن يكون صادقاً (بداهةً). ب- يمارس الصدق. ج- يعتقد ويؤمن أن ما يقوله صدق.
د- تجرد القول من المصالح الشخصية. هـ- العمل بما يقول .

٢) السمعة : هي الصورة الايجابية التي يعرفها الناس مسبقاً عن المرسل.

أركانها : ـ الكلام بالصدق ـ العمل بكفاءة ـ التعامل بأمانه ـ الحكم بحياديه .

٣) **الأمانة** : تعني عدم الغش والخداع وعدم الكذب والخيانة وبالتالي تصبح درجة قبول المتلقي عالية لما يقوله المرسل.

٤) **مهارات الاتصال** : تتضمن استخدام الوسائل المؤثرة والقادرة على نقل ما يريده المرسل باستخدام : اللغة اللفظية. الصوت. طريقة الوقوف. المظهر. حركات اليد. نظرة العين. وكل ماله دور في تدعيم ما يقول .

❖ أهم المهارات الأساسية : مهارة الخطابة. مهارة الكتابة. مهارة البيع والشراء. مهارة التفاوض. مهارة النقاش والتحدث. مهارة التدريس. مهارة الإقناع والتأثير.

تتطلب هذه المهارات قدرات في المرسل أهمها :

١) استيعاب تجاوب ورد فعل المستقبل
٢) سرعة الاستجابة له
٣) معرفة اتجاهات ودوافع المستقبل
٤) معرفة طبيعة الموقف الاتصالي
٥) الإلمام بفنون الإقناع
٦) تلبية اهتمامات المستقبل

٥) الإلمام بالموضوع

٦) الخبرة

ـ بالإضافة إلى ذلك : قوة الشخصية ـ الحلم. الصبر. التعاطف. الثقة. حسن المظهر. حسن التصرف واللياقة. الذوق والأدب "الإتيكيت"

ثانياً:الإقناع بالعاطفة والوجدان:

تعد مخاطبه العاطفة الأقدر على تحريك المشاعر والميول

ماذا تفعل العاطفة ؟

❖العاطفة تشحذ الهمم :طارق بن زياد {العدو أمامكم والبحر خلفكم }

❖العاطفة تثير المشاعر الكامنة : الجمال. الناس. الألوان. الملابس. المباني. الطبيعة الأماكن. الصحة ـ الموسيقى والأناشيد ـ البيئة ـ الفضيلة القيم ومكارم الأخلاق وحسن الخلق والرحمة والحب والحنان والرفق والرعاية والإحسان

كيف تقنع بالعاطفة:

١) لان في تحريك المشاعر أولا يتناول موضوع فيه الرحمة. المحبة . الغيرة ـ الأمومة. الأبوة. الطفولة وتوظيفها في مخاطبة دوافعه.

٢) يترتب على المرسل الإلمام بثلاث نقاط للمستقبل :

- حالته النفسية مريحة.

- أن من يحب الشخص يتجاوب معه .
- تقمص وجداني للمستقبل ليتحسس مشاعره ومعاناته ويتبناها

❖ خطوات التأثير بالعاطفة :

١. استكشف حالته الراهنة .
٢. هيئ المتلقي
٣. أسس مشاعر الألفة.
٤. أظهر المحبة .
٥. خاطب المشاعر والأحاسيس.
٦. وظف المشاعر السلبية مثل (الظلم والخوف)
٧. وظف المشاعر الإيجابية مثل (المحبة والعطف)
٨. تحدث بقلبك ومشاعرك
٩. دعم مشاعرك باستخدام لغة الجسد والعيون

ثالثاً: الإقناع بالمنطق: يقصد به استخدام الإثباتات والأدلة العقلية لدعم الكلام الذي نقوله وإختيار الطرق والأساليب المناسبة لتنفيذها تبعاً للموقف الاتصالي.

وتنقسم الإثباتات إلى قسمين :

١) **التعليلات** : استعراض الأسباب وربطها بالنتائج للوصول إلى صحة المعلومات ودعم الحجج.

٢) **الشواهد** : استخدام الوسائل لتدعيم الأفكار مع إختيار الأسلوب الإقناعي والمناسب للمعلومة.

❖أساليب الإقناع بالمنطق :

١) **التعليل بالأسباب:**

أ ـ الأسلوب السببي / من السبب إلى النتيجة

ب ـ الأسلوب السببي / من النتيجة إلى السبب : يستخدم في جذب الانتباه

٢) **أسلوب التعميم / من العام إلى الخاص** : تستخدم قاعدة ما ينطبق على الأصل ينطبق على الفرع

٣) **أسلوب التجزيء / من الخاص إلى العام**

٤)**أسلوب المقارنة** : وصف حالتين مختلفتين

٥)**أسلوب القياس** : وصف حالتين متشابهه أو متقاربة

٦)**الاستشهاد بالأدلة**: أدلة دينية . أدلة أدبية . أقوال المشهورين . استخدام نصوص من أقوال وشهادات ـ استشهاد بالأمثلة .

❖أساليب العرض:

الفكرة الجيدة هي التي يحسن المرسل عرضها للمتلقي :

١) **الأسلوب القصصي .**

٢) **أسلوب الإثارة بالسؤال.**

٣) **أسلوب التسلسل:** (زمني ـ مكاني ـ نوعي حسب العمر / الجنس ـ حسب الشريحة ـ النسب)

٤) **الأسلوب الوصفي:** وصف حقيقي . حدوث مشكلة . تعريف بموضوع ثم الأسباب والحلول.

٥) **أسلوب الطرفة:** مثل المزاح.

الفصل السابع: ((الإقناع بالكتابة))

الإقناع بالكتابة: الكتابة لها أهمية في عالم الاتصال .

التخطيط للكتابة :

خطوات التخطيط

أولاً: اختيار الموضوع : (خطبة ـ مقال ـ تقرير)

فالاختيار يحقق ثلاثة أغراض: ١ـ فرص جمع المعلومات .

٢ـ فرص التفاعل مع الموضوع.

٣ـ فرص الإقناع بفكرة .

شروط اختيار الموضوع :

١) اختيار الموضوع الذي تتعاطف معه .
٢) اختيار الموضوع الذي تعرفه .
٣) اختيار الموضوع الذي تحبه .
٤) اختيار الموضوع الذي يمكنك الدفاع عنه .
٥) أختار الموضوع المشوق للقارئ.

طرق إثارة القارئ :

١ـ نقاش المشاكل الحياتية.

٢ـ التكلم عن قضايا الساعة.

٣ـ تقديم الحلول والمقترحات للقضايا.

٤ـ زرع الثقة والأمل في القراء.

ثانياً: البحث عن المعلومات، جمعها، تنسيقها .

ثالثاً: تحديد الموضوع: حدد النقاط التي تود إثارتها .

رابعاً: اختيار العنوان:

يعتمد اختيار العنوان على عدة أسس :

- **يثير اهتمام المتلقي .**
- **يوحي للقارئ بفكرة الموضوع .**
- **يتسم بالوضوح وعدم التعقيد .**

خامساً: تحديد الهدف:

١) هدف عام : أ) هدف معلوماتي : يقدم معلومات عن ظاهرة أو مشكلة بسلاسة .

ب) هدف إقناعي : يعتمد إقناع المتلقي باختيار وسائل التأثير.

٢) هدف خاص

سادساً: تقسيم الموضوع : مقدمة . متن . خاتمة .

(١) المقدمة : عبارة عن ملخص مبسط لمضامين الموضوع ويُهيئ القارئ إلى الهدف الذي يسعى إليه الكاتب .

ـ خطوات المقدمة الفعالة: ١) أشعر القارئ بأن الموضوع يهمه.

٢) بيّن فوائد الموضوع.

٣) أشعرهم بحاجتهم إلى أفكار جديدة.

٤) كوّن علاقة قوية بينك وبين والقارئ من خلال (المصداقية، الثقة)

٥) أعمل على دمجهم مع روح الموضوع.

ـ مكونات المقدمة:

١ـ جملة استهلالية : مقطع من النص يعكس مضمونه الموضوع الذي يريد الكاتب نقله للقارئ.

٢ـ كتابة المقصود : جملة تعكس توجه الكاتب وميوله .

ـ أساليب كتابة المقدمة : ١) الأسئلة الاستهلالية . ٢) وظف الأشياء المشتركة . ٣) استخدام جمل طريفة.

٤) استخدام الأدلة الدينية . ٥) استخدام الأقوال المشهورة. ٦) استشهد بمصادر لها مصداقية .

(٢) المتن : هو البناء العام لأي موضوع فهو بمثابة الجسم له حيث يتضمن الأفكار الرئيسية والنقاط الفرعية التي تشكل بناء الموضوع.

ـ نموذج المتن: الفكرة الرئيسية الأولى: المشكلة وأسبابها

الفكرة الرئيسية الثانية: النتائج

الفكرة الرئيسية الثالثة: الحلول

(٣) الخاتمة : بمثابة الوحدة القصيرة وتتضمن :

١) تلخيص الموضوع في نقاط محددة .

٢) تسليط الضوء على فكرة مهمة .

٣) استخدام قول مأثور (ديني).

٤) استخدام رأي مسئول.

٥) تفعيل دور القارئ .

تنفيذ الخطة : من خلال كتابة أفكار الموضوع وتتمثل في عدة نقاط :

١) كتابة كل ما يخطر على بالك . ٢) اجعل كل ما كتبته مسودة أولية .

٣) استخلص من المسودة الأفكار المهمة . ٤) قسم الموضوع الى ٣ أو ٤ أقسام رئيسية .

٥) رتب وبوب الأفكار في وحدات وألحقها في :

❖المقدمة ❖ المتن ❖الخاتمة

الفصل الثامن: ((الإقناع بالخطابة))

الخطابة : هي فن اتصالي عن طريق الإلقاء الكلامي وغير الكلامي المخطط ويستخدم فيه الخطيب بلاغة البيان وبلاغة الصوت وبلاغة الجسد لاستمالة الجمهور لقبول فكرة أو سلوك أو اتجاه معين .

ونقصد بالخطابة في الكتاب ليست الخطبة العامة التي تلقى على جمع من الناس بصوت عالي وإنما نقصد بالخطابة :

١) كل أنوع الكلام المقول المخطط والمنظم والموجه لعدد كبير أو قليل من الناس .

٢) نقل المعلومات من فرد إلى آخرين .

٣) تستهدف التأثير في الجمهور في ميوله وتفكيره وسلوكه بالصورة التي تتماشى مع أهداف المرسل إلى الخطيب.

أنواع الخطبة : ١) **خطبة معلوماتية** : تزويد المستمعين بالمعلومات .

٢) **خطبة إقناعية** : توظف المعلومات للتأثير على المستمعين وإقناعهم.

ـ أركان الخطبة : ١) الإعداد ٢) الإيجاد ٣) البناء ٤) الترتيب ٥) الأسلوب ٦)الإلقاء.

ـ كتابة الخطبة : استخدم باب الإقناع في الكتابة.

ـ أنواع الإلقاء: ❖ إلقاء مرتجل عفوي

❖ إلقاء مرتجل مسبق الإعداد

❖ إلقاء بالحفظ

❖ إلقاء مقروء

❖ عرض فعال (الإلقاء المرئي) بور بوينت

ـ السيطرة على الخوف :

أولاً : عوامل نظرية :

١) إدراك الخطيب أن الإلقاء يعد عملية سهلة.

٢) تقوية الاعتقاد بان الإلقاء يمكن تعلمه .

٣) شعور الخطيب بالثقة في نفسه.

٤) الابتعاد عن مسببات القلق والخوف.

ثانياً: عوامل تطبيقية :

١) **تبديد الخوف** ❖ التحدث مع بعض القائمين على تنظيم المناسبة

❖ النظر إلى الجمهور عدة مرات متقطعة

٢) **تأصيل المصداقية :** ❖ التحدث مع الجمهور قبل وأثناء الإلقاء بإعطاء تعليقات .

❖ الوقوف المعتدل والمرتاح أمام الجمهور .

❖ ارتداء الملابس المألوفة .

الفصل التاسع: ((الإقناع بالصوت والجسد))

لنقل المشاعر والمعلومات :

- يستخدم الناس الورود للتعبير عن تمنيهم للمريض بالشفاء وتهدى للعروسين للتمني لهما بحياة سعيدة .
- في العزاء يرتدى اللون الأسود أو الأبيض ولا تستخدم الألوان الزاهية للتعبير عن الحزن
- في الأفراح نستخدم الألوان الزاهية للتعبير عن السرور.

للإقناع والتأثير:

- ينشر باعة الأسماك أسماكهم على الكورنيش والشواطئ ليوحي للجميع أن السمك طازج .
- إعلانات معجون الأسنان يرتدي الممثل زي الطبيب لإقناع المشاهد بأن المعجون طبي.

الصوت والجسد :

كيفية استخدام الصوت :

١) **الصوت قابل للتشكيل حسب الموقف الاتصالي منها :** الرفع ـ الخفض ـ الضخامة ـ النغمة ـ البحه ـ الاعتدال والاهتزازات ـ الاسترسال والتوقف ـ السرعة والبطء.

٢) **يساعد استخدام تنوع درجات الصوت لإبراز معنى معين**

نغمة الصوت توضح الحزن والألم والفرح والبكاء والسرور .

٣) **إبراز المصداقية عن طريق الصوت :**

❖ **الصوت المرتاح غير المضطرب يعكس ثقة المتحدث في الموضوع التي يتكلم عنه.**

❖ **الصوت الجهوري يعكس قوة شخصية الخطيب .**

❖ **الصوت القوي يعكس درجة الحزم التي يريد تأكيدها في الخطبة .**

كيفية استخدام لغة الجسد :

- **لغة العيون :** التحديق في شخص بمعنى التهديد والوعيد له .
- **تعبيرات الوجه :** الوجه البشوش ينقل الترحيب .
- **حركات اليد :** في استخدام الإصبع السبابة إلى أعلى يشير إلى التهديد .

إبراز المصداقية بحركات الجسم :حركات الجسم لغة غير لفظية تتيح قدراً كبيراً من المعلومات التي تعبر عن قوة ومهارة الخطيب .